

REGULAMIN UŻYTKOWNIKA USŁUGI EV24

DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- **Usługodawca** – podmiot świadczący Usługę, którego dane zostały określone w dokumencie „Informacje o Usługodawcy”.
- **Usługa** – rozwiązanie informatyczne o nazwie handlowej EV24, stanowiące własność Usługodawcy lub udostępniane mu na podstawie stosownej licencji, służące do obsługi i rozliczania procesu ładowania pojazdów elektrycznych.
- **Operator** – podmiot zarządzający publicznymi lub prywatnymi stacjami ładowania, odpowiedzialny za ich utrzymanie, techniczną gotowość oraz udostępnianie infrastruktury do realizacji procesu ładowania.
- **Dostawca usługi ładowania** – podmiot pełniący funkcję dostawcy usługi ładowania, świadczący usługi ładowania na rzecz Użytkowników Stacji.
- **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub podmiot prawny będący właścicielem lub posiadaczem pojazdu elektrycznego, korzystający z Usługi na zasadach określonych w Regulaminie.
- **Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera umowę z Usługodawcą, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- **Ładowanie** – usługa jednorazowego ładowania pojazdu elektrycznego lub elektrycznych urządzeń transportu osobistego świadczona przez Dostawcę usługi ładowania za pośrednictwem Usługi.
- **Aplikacja** – aplikacja przeglądarkowa EV24, nie wymagająca rejestracji, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z funkcjonalności Usługi, dostępna pod adresem <https://app.ev24.cloud>
- **Stacja / Stacja ładowania** – urządzenie lub zestaw urządzeń, obejmujących co najmniej jeden punkt ładowania, zarządzanych przez Operatora i przeznaczonych do dostarczania energii elektrycznej do pojazdów elektrycznych oraz realizacji procesu ładowania.
- **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający zasady świadczenia Usługi oraz warunki Umowy zawieranej pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą.
- **PSP** – podmiot świadczący usługę przetwarzania płatności w ramach Usługi: Stripe <https://stripe.com> i/lub Elavon <https://www.elavon.com>.
- **Regulamin PSP** – regulamin dostawców usług płatności Stripe dostępny pod adresem <https://stripe.com/pl/legal> i Elavon dostępny pod adresem <https://www.elavon.com>.
- **Umowa** – porozumienie cywilnoprawne pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą, którego przedmiotem jest korzystanie z Usługi, na warunkach określonych w Regulaminie.
- **Polityka Prywatności** – dokument regulujący zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych Użytkowników w ramach korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

- **Polityka Prywatności PSP** – dokument regulujący zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych dla Stripe, dostępny pod adresem <https://stripe.com/pl/privacy> i Elavon pod adresem <https://www.elavon.com/privacy-policy.html>.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Regulamin określa warunki korzystania z Usługi oraz prawa i obowiązki stron Umowy.
- Regulamin oraz Polityka Prywatności dostępne są w Aplikacji dla każdego Użytkownika przed zawarciem Umowy świadczenia Usługi w formie umożliwiającej jego wyświetlanie oraz utrwalanie.
- Brak akceptacji Regulaminu, Regulaminu PSP, Polityki Prywatności, Informacji o Usługodawcy lub Polityki Prywatności PSP przez Użytkownika oznacza rezygnację skorzystania z Usługi. Uważa się, że najpóźniej z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi, Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu, Regulaminu PSP, Informacji o Usługodawcy, Polityki Prywatności oraz Polityki Prywatności PSP bez zastrzeżeń.
- Skorzystanie z Usługi EV24 w celu wykonania ładowania oznacza zawarcie Umowy na jednorazowe skorzystanie z oprogramowania Usługodawcy, umożliwiającego ładowanie pojazdu elektrycznego na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

- Usługodawca świadczy Usługę obejmującą:
 - Udostępnianie Użytkownikom Aplikacji umożliwiającej zakup ładowania od Dostawcy usługi ładowania lub rozpoczęcie ładowania za pośrednictwem alternatywnych środków dostępu oraz rozliczenie ładowania;
 - Pobieranie opłat za ładowanie na rzecz Dostawcy usługi ładowania oraz ewentualnych dodatkowych opłat;
 - Udostępnianie Operatorom Stacji i Dostawcom usługi ładowania współpracującym z Usługodawcą oprogramowania EV24, stanowiącego integralną część Usługi.
- Do prawidłowego działania Aplikacji konieczne jest zezwolenie na dostęp do aparatu i/lub lokalizacji urządzenia, na którym została uruchomiona Aplikacja.
- Operatorzy Stacji korzystający z oprogramowania Usługodawcy zlecają mu pełnienie funkcji dostawcy oprogramowania EV24 umożliwiającego Użytkownikom zakup i rozliczenie ładowania.
- Usługodawca może pełnić funkcję Dostawcy usługi ładowania, jeżeli Operator Stacji zleci mu wykonywanie tej funkcji.
- Warunki korzystania ze Stacji, w szczególności wysokość opłaty za ładowanie oraz dostępność Stacji określa Operator Stacji.
- Wysokość ewentualnych opłat dodatkowych może być określana przez Operatora Stacji lub przez Dostawcę usługi ładowania.
- Skorzystanie z Aplikacji wymaga urządzenia mobilnego z dostępem do internetu o odpowiedniej przepustowości, umożliwiającej prawidłowe działanie Aplikacji i interakcję z Użytkownikiem, możliwości skanowania kodów QR oraz przeglądarki internetowej pozwalającej na wyświetlanie interfejsu użytkownika.
- Korzystanie z Aplikacji jest bezpłatne, jednak Użytkownik może ponosić koszty transmisji danych zgodnie z warunkami umów zawartych z dostawcami usług internetowych.
- Płatności w Usłudze obsługiwane są przez PSP.
- Aplikacja i Usługa są chronione prawami autorskimi i przepisami o ochronie własności intelektualnej.

- Zabrania się modyfikowania, ingerowania w kod, omijania zabezpieczeń oraz jakiegokolwiek innej formy naruszania działania Aplikacji, jak również dokonywania zmian ustawień Ładowania w sposób inny niż przewidziany przez Usługę.

OPERATOR STACJI

- Operator jest podmiotem zarządzającym Stacją, odpowiedzialnym za jej stan techniczny, sprawność, dostępność, bezpieczeństwo oraz konfigurację. Usługodawca nie jest Operatorem Stacji ładowania.
- Dostępność Stacji i punktów ładowania może być ograniczona przez Operatora z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, takich jak prace konserwacyjne, naprawy lub inne nieprzewidziane okoliczności.

DOSTAWCA USŁUGI ŁADOWANIA

- Dostawca usług ładowania świadczy usługę ładowania dla Użytkowników.
- Dostawcą usługi ładowania na danej Stacji może być Operator lub inny podmiot, któremu Operator zlecił pełnienie tej funkcji, w tym Usługodawca.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

- Usługodawca ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za zgodność świadczenia Usługi z Umową.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - Ustalone przez Operatora opłaty za ładowanie na Stacjach.
 - Stan techniczny i dostępność Stacji, w szczególności za wady, awarie ani inne problemy związane ze Stacjami, infrastrukturą lub innymi elementami, które mogą wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Usługi lub ładowania.
 - Szkody powstałe w wyniku niestosowania się do Regulaminu, lub nienależytego użytkowania Stacji lub Aplikacji
 - Różnice między zakupioną ilością energii a rzeczywistym poborem energii.
 - Działania PSP, w szczególności wysokość pobieranych opłat, czas realizacji zwrotów, itp.
- Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerw technicznych w działaniu Usługi związanych z konserwacją i modernizacją,
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w działaniu Usługi wynikające z siły wyższej lub przyczyn niezależnych od niego.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody i utracone korzyści wynikające z przyczyn niezależnych od niego, w tym awarii systemów zewnętrznych, siły wyższej lub działania osób trzecich.
- Usługodawca nie udziela gwarancji na działanie Aplikacji.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ UŻYTKOWNIKA

- Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu, Regulaminu PSP, Polityki Prywatności, Informacji o Usługodawcy i Polityką Prywatności PSP oraz ich akceptacji przed skorzystaniem z Usługi.
- Użytkownik podczas każdorazowego skorzystania z Usługi zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz instrukcji użytkownika umieszczonych na Stacji lub w jej pobliżu.

- Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem, w szczególności zabrania się w jakąkolwiek ingerencję w działanie Aplikacji.
- Przed skorzystaniem z Usługi Użytkownik zobowiązany jest do upewnienia się co do posiadania aktywnej co najmniej jednej z dostępnych metod płatności wyświetlanych w Aplikacji przed rozpoczęciem ładowania.
- Użytkownik zobowiązany jest do posiadania aktywnego konta pocztowego email.
- Użytkownik zobowiązany jest do zweryfikowania domeny, na którą został przekierowany po zeskanowaniu QR Kodu. Kontynuacja jest dozwolona tylko po przekierowaniu na domenę, pod którą działa Aplikacja.
- Zabronione jest wykorzystywanie Usługi do działań niezgodnych z prawem (np. próby oszustwa, użycie Aplikacji w celu nadużycia systemu płatności).
- Zabronione jest umieszczanie, przekazywanie ani udostępnianie za pośrednictwem Usługi jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym treści naruszających przepisy prawa, dobra osobiste innych osób, prawa własności intelektualnej, a także treści mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa lub porządku publicznego.
- Użytkownik odpowiada za szkody i utracone korzyści wynikające z naruszenia zasad bezpieczeństwa określonych w Regulaminie oraz korzystania z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem.
- Użytkownik ponosi odpowiedzialność za poprawność wprowadzanych w Aplikacji danych.

BEZPIECZEŃSTWO UŻYTKOWANIA STACJI

- Użytkownik zobowiązany jest do dbania o bezpieczeństwo własne oraz innych osób poprzez korzystanie Stacji ładowania zgodnie z jej przeznaczeniem i specyfikacją danej Stacji. W szczególności zabrania się: ingerowania w elementy Stacji lub kable zasilające, podłączania nieautoryzowanych urządzeń nie spełniających wymagań technicznych lub bez homologacji, pozostawiania kabli zasilających na ziemi, kontaktu złącza z wodą lub innymi częściami pojazdu poza gniazdem ładowania, usuwania blokad lub zabezpieczeń ze Stacji, korzystania z uszkodzonej Stacji, niedostosowania się do instrukcji lub ostrzeżeń, ignorowanie komunikatów bezpieczeństwa, ładowanie urządzeń, które nie są pojazdami elektrycznymi przewidzianymi do obsługi przez daną stację, korzystania ze Stacji w ekstremalnych warunkach pogodowych mogących skutkować porażeniem prądem.
- Użytkownik oświadcza, że jest świadomy zagrożenia dla swojego bezpieczeństwa związanego z nieprzestrzeganiem powyższych wytycznych.

METODY PŁATNOŚCI

- Dostępne metody płatności mogą różnić się w zależności od Stacji. Operator Stacji decyduje, które metody płatności są udostępniane na danej Stacji.
- Różnice w dostępności metod płatności mogą występować także w zależności od kraju, w którym znajduje się Stacja.
- Ogólnie dostępne metody płatności obejmują:
 - Płatności w aplikacji – przekierowanie do bramki płatniczej umożliwiającej dokonanie płatności online przy użyciu kart płatniczych lub systemów mobilnych (np. Apple Pay, Google Pay, karty płatnicze, itp.).
 - Płatności natychmiastowe – lokalne systemy szybkich przelewów lub płatności natychmiastowych.
 - Płatności na terminalu – dokonanie płatności bezpośrednio przy użyciu terminala płatniczego znajdującego się na Stacji, tj. zbliżeniowo kartą lub urządzeniem mobilnym.

- Operator Stacji ma prawo wprowadzać lub ograniczać dostępność poszczególnych metod płatności zgodnie z lokalnymi regulacjami i warunkami technicznymi.

OPŁATY, PŁATNOŚCI I ZWROTY

Dotyczy odpłatnego ładowania.

- Ładowanie na Stacjach obsługiwanych w Usłudze jest odpłatne.
- Opłaty za ładowanie na Stacji określane są przez Operatora, w zależności od przyjętych zasad danego punktu.
- Płatności w Usłudze realizowane są przez PSP.
- Dostępne metody płatności wyświetlane są w Aplikacji przed rozpoczęciem ładowania.
- W przypadku płatności natychmiastowych środki pobierane są od razu w pełnej wysokości.
- W przypadku płatności kartą płatniczą lub poprzez systemy mobilne (np. Google Pay, Apple Pay) środki są blokowane na czas trwania ładowania; pobranie następuje po jego zakończeniu.
- Wysokość zablokowanych środków może być wyższa niż kwota wynikająca z wybranej ilości kWh i ceny jednostkowej w zależności od danej Stacji.
- Użytkownik ponosi opłatę startową za rozpoczęcie ładowania w określonej wysokości, jeżeli ilość pobranej energii jest mniejsza niż określony próg. Wysokość opłaty startowej oraz próg wyświetlane są w Aplikacji przed rozpoczęciem ładowania.
- Po zakończeniu ładowania Usługa oblicza całkowity koszt ładowania i automatycznie dokonuje zwrotu niewykorzystanych środków, pod warunkiem że kwota do zwrotu pomniejszona o ewentualną opłatę startową jest większa od minimalnej kwoty dozwolonej przez PSP dla wybranej metody płatności.
- Czas zwrotu środków uzależniony jest od wybranej metody płatności oraz Regulaminu PSP.

ŁADOWANIE

ROZPOCZĘCIE ŁADOWANIA

- W celu rozpoczęcia ładowania należy uruchomić Aplikację dostępną pod adresem <https://app.ev24.cloud> w przeglądarce internetowej urządzenia mobilnego.
- Za pomocą skanera QR Kodów wyświetlonego w aplikacji należy zeskanować QR Kod umieszczony na Stacji lub na terminalu płatniczym (Naklejka EV24 lub wyświetlacz LCD)
- W przypadku zeskanowania kodu z terminala płatniczego obsługującego więcej niż jedną Stację, lub QR kodu ze Stacji z więcej niż jednym punktem ładowania, należy wybrać Stację i/lub punkt ładowania.
- Przed rozpoczęciem ładowania Użytkownik może wyrazić chęć otrzymania faktury VAT / noty księgowej lub zaakceptować rezygnację z prawa do odstąpienia od Umowy skorzystania z oprogramowania.
- Rozpoczęcie ładowania wymaga podłączenia kabla do wybranego punktu ładowania Stacji oraz wybrania/dostosowania ilości energii do ładowania.
- Aplikacja automatycznie oblicza cenę ładowania jako iloczyn wybranej ilości kWh i ceny jednostkowej oraz przewidywany czas ładowania (przy założeniu ładowania z maksymalną mocą wybranego punktu ładowania)

ŁADOWANIE ODPŁATNE

- Ładowanie odpłatne wymaga dokonania płatności z góry przed rozpoczęciem. Poprawne przeprocesowanie płatności jest warunkiem koniecznym do rozpoczęcia ładowania.
- Płatności należy dokonać za pomocą jednej z dostępnych metod płatności wyświetlanych w Aplikacji.

- W przypadku płatności na terminalu płatniczym Użytkownik dokonuje płatności poprzez zbliżenie karty do czytnika kart terminala płatniczego
- W przypadku płatności w Aplikacji Użytkownik zostaje przekierowany do bramki płatniczej PSP.
- Ładowanie rozpoczyna się automatycznie po poprawnym przeprocesowaniu płatności.

ŁADOWANIE NIEODPŁATNE

- Usługa umożliwia wykonanie ładowania nieodpłatnego za pomocą kodu PIN, przy czym opcja ładowania nieodpłatnego na danej Stacji może być niedostępna.
- Ładowanie za pomocą PIN inicjalizowane jest w Aplikacji pod przyciskiem "Ładowanie na PIN"
- Ładowanie rozpoczyna się automatycznie po wprowadzeniu poprawnego kodu PIN oraz adresu email, na który Użytkownik go otrzymał.

ŁADOWANIE

- Podczas trwania ładowania Aplikacja prezentuje postęp ładowania w czasie rzeczywistym.
- Użytkownik w Aplikacji ma możliwość przzerwania ładowania przed osiągnięciem limitu, co skutkuje zakończeniem ładowania.

ZAKOŃCZENIE ŁADOWANIA

- Ładowanie zostanie zakończone automatycznie:
 - Po osiągnięciu określonego limitu,
 - W wyniku przzerwania ładowania z poziomu Aplikacji
 - W następstwie odłączenia kabla od punktu ładowania.
- Po zakończeniu ładowania Użytkownik otrzymuje wiadomość email z informacją o zakończonym ładowaniu na adres wskazany w danych do faktury lub na formularzu płatności w PSP.

ROZLICZENIE ŁADOWANIA

- Rozliczenie ładowania realizowane jest przez Usługodawcę po zakończeniu każdego ładowania.
- Podstawą rozliczenia jest pobrana od Użytkownika opłata za ładowanie, pobrana ilość kWh i ewentualne inne opłaty dodatkowe, w tym opłata startowa.
- Opłata startowa pobierana jest z niewykorzystanych środków, maksymalnie do wysokości określonej opłaty startowej.
- Opłata za postój po zakończeniu ładowania może być pobierana w zależności od stacji ładowania. W przypadku jej naliczania, opłata obowiązuje za czas od zakończenia ładowania do momentu zwolnienia miejsca postojowego, z uwzględnieniem ewentualnego okresu bezpłatnego (okresu karencji), jeśli został przewidziany. Opłata stanowi iloczyn stawki za minutę postoju oraz liczby minut postoju, przy czym całkowita kwota opłaty nie może przekroczyć maksymalnej wartości określonej przez Usługodawcę.
- W przypadku braku żądania faktury Usługa generuje rachunek w imieniu Dostawcy usługi ładowania, wysyłany na email Użytkownika niezwłocznie po zakończeniu ładowania.
- W przypadku żądania faktury, po zakończeniu miesiąca, w którym rozpoczęte zostało ładowanie Użytkownik otrzymuje:
 - zbiorczą fakturę VAT wystawioną przez Dostawcę usługi ładowania będącym czynnym płatnikiem VAT.
 - zbiorczą notę księgową wystawioną przez Dostawcę usługi ładowania nie będącym czynnym płatnikiem VAT.

UMOWA

- Skorzystanie z Usługi jest jednoznaczne z zawarciem Umowy pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą na jednorazowe skorzystanie z Aplikacji do wykonania ładowania pojazdu, obowiązującej do czasu zakończenia ładowania.
- Ładowanie pojazdu może być odpłatne lub nieodpłatne:
 - W przypadku odpłatnego ładowania, obowiązuje zapłata zgodnie ze stawkami określonymi przez Operatorów Stacji lub Dostawców usług ładowania, widocznymi w Aplikacji. Użytkownik oświadcza, że jest świadomy obowiązku zapłaty przed rozpoczęciem ładowania, akceptuje go bez zastrzeżeń oraz zobowiązuje się do dokonania płatności za pomocą jednej z dostępnych metod i podjęcia wszelkich niezbędnych działań w celu jej prawidłowego zrealizowania, w tym akceptacji transakcji.
 - W przypadku nieodpłatnego ładowania, rozpoczęcie ładowania wymaga wprowadzenia adresu email oraz kodu PIN udostępnionego przez Operatora lub Dostawcę usługi ładowania.
- Użytkownik oświadcza, że zapoznał się z procedurą rozpoczęcia ładowania określoną w niniejszym Regulaminie i akceptuje ją bez zastrzeżeń.
- Użytkownik oświadcza, że jest świadomy obowiązku dostosowania parametrów ładowania przed jego rozpoczęciem, w taki sposób, aby nie przekroczyć aktualnego zapotrzebowania na energię (pojemności baterii), i akceptuje go bez zastrzeżeń.
- Użytkownik wyraża zgodę na zainicjowanie płatności w jego imieniu oraz przekazanie do PSP adresu e-mail.
- W przypadku wyrażenia woli otrzymania faktury VAT lub noty księgowej, Użytkownik zobowiązany jest do zaznaczenia odpowiedniej opcji w Aplikacji przed rozpoczęciem procesowania płatności oraz uzupełnienia wszystkich wymaganych danych. Użytkownik jest świadomy, że faktura/notka nie może zostać wystawiona po rozpoczęciu procesowania płatności.
- Użytkownik oświadcza, że jest świadomy braku możliwości otrzymania faktury VAT/noty księgowej za ładowanie po rozpoczęciu procesowania płatności za ładowanie.
- Użytkownik zobowiązuje się do wskazania aktywnego adresu e-mail, na który będą przesyłane dokumenty rozliczeniowe, oraz wyraża zgodę na ich przesyłanie drogą elektroniczną.
- Przez cały czas ładowania Użytkownik może śledzić postęp w Aplikacji, posługując się indywidualnym linkiem wygenerowanym dla danego ładowania. Nie jest konieczne utrzymywanie Aplikacji online przez cały czas ładowania.
- Użytkownik oświadcza, że jest świadomy możliwości wystąpienia różnic pomiędzy zakupioną ilością energii a jej rzeczywistym poborem i akceptuje ją bez zastrzeżeń.
- Użytkownik może zakończyć ładowanie przed osiągnięciem limitu za pomocą Aplikacji lub poprzez odłączenie złącza Stacji od pojazdu. W takim przypadku ładowanie zostaje zakończone i rozliczone, a niewykorzystane środki zostaną zwrócone, o ile po odliczeniu ewentualnej opłaty startowej kwota zwrotu przewyższa minimalną kwotę ustaloną dla wybranej metody płatności. Użytkownik jest świadomy możliwości pobrania opłaty startowej i akceptuje ją bez zastrzeżeń.
- Usługodawca zobowiązuje się po zakończeniu ładowania do rozliczenia ładowania, wysłania e-maila z dokumentem rozliczeniowym oraz zwrotu niewykorzystanych środków, jeśli po odliczeniu ewentualnej prowizji kwota do zwrotu przewyższa minimalną kwotę zwrotu określoną przez PSP.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Informujemy, że Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku jednorazowego ładowania pojazdu elektrycznego, jeżeli usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą użytkownika przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Złożenie zamówienia na ładowanie oraz rozpoczęcie procesu ładowania oznacza wyraźne wyrażenie zgody przez Konsumenta na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy. Konsument przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że w związku z pełnym wykonaniem Usługi prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje.

REKLAMACJE

- Użytkownik ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą Usługi, co do której Usługodawca ponosi odpowiedzialność, tj. w zakresie w działania Aplikacji oraz rozliczeń płatności.
- Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest:
 - Szczegółowe opisanie problemu oraz podanie uzasadnionych zastrzeżeń i uwag dotyczących nieprawidłowości w działaniu Usługi.
 - Podanie niezbędnych danych do identyfikacji Użytkownika i ładowania, tj.:
 - imienia i nazwiska osoby, która skorzystała z usługi ładowania
 - adresu email, który został użyty do wykonania płatności w PSP
 - numeru referencyjnego ładowania wyświetlanego w Aplikacji (jeśli reklamacja dotyczy rozliczenia ładowania)
 - wskazania Stacji, na której wykonywane było ładowanie
 - określenie daty i czasu wykonania ładowania.
- Reklamacje można zgłaszać m.in. mailowo na adres support@ev24.cloud
- Termin rozpatrzenia reklamacji to 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia, chyba że Użytkownik nie dostarczył wymaganych danych umożliwiających jej rozpatrzenie. W takim przypadku termin rozpatrzenia reklamacji biegnie od dnia dostarczenia wymaganych danych. Usługodawca odpowiada na reklamację na wskazany w zgłoszeniu reklamacji adres e-mail. W przypadku nieotrzymania odpowiedzi na reklamację w terminie, reklamację uznaje się za zasadną.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Wszelkie sprawy związane z korzystaniem z usług świadczonych przez Usługodawcę oraz niniejszym Regulaminem podlegają prawu właściwemu dla kraju rejestracji Usługodawcy określonego w dokumencie "Informacje o Usługodawcy".
- W przypadku jakichkolwiek sporów związanych z wykonaniem niniejszego Regulaminu lub korzystaniem z Usług, Użytkownik ma prawo skorzystać z dostępnych metod alternatywnego rozwiązywania sporów, w tym mediacji lub arbitrażu, zgodnie z przepisami prawa.
- W przypadku braku możliwości rozwiązania sporu w drodze polubownej, wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla kraju rejestracji Usługodawcy.
- Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie po upływie 2 tygodni od jej ogłoszenia, w formie umożliwiającej zapoznanie się z jej treścią. Ze względu na charakter jednorazowej usługi, Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu przed każdym skorzystaniem z Usługi.

Data wejścia w życie: 19.12.2025 r.